



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Facultad de Psicología y Psicopedagogía

TRABAJO DE INTEGRACION FINAL
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL
TRABAJO DE AOSCIADOS A OPERADORES DE CALL
CENTER

Alumna: Pérez Silvina

Fecha de Entrega: 11 de Junio de 2018

Lugar: Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Cede Centro)

Correo Electrónico: silvinaperez15@gmail.com

Tutor: Lic. Paula Sánchez Ayala

Decana de la Universidad: Dra. Gabriela María Renault

Directora de la Carrera: Lic. Sandra Nonino

Profesor Titular de la Catedra: Dra. Mónica Braude

Profesores Asociados: Lic. María Gabriela Costanza y Lic. Paula Sánchez Ayala

TRABAJO DE INTEGRACION FINAL
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL
TRABAJO DE AOSCIADOS A OPERADORES DE CALL
CENTER



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

INDICE

RESUMEN.....	5
1. INTRODUCCION.....	6
1.1 Presentación temática	6
1.2 Pregunta problema.....	7
1.3 Estado del conocimiento	8
1.4 Marco Teórico	13
CAPITULO 1.....	13
1.4.1 Introducción a los Factores de Riesgo Psicosocial del Trabajo	13
1.4.2 Factores Organizacionales.....	15
1.4.3 Factores psicosociales de riesgo	16
1.4.4 Principales riesgos psicosociales	18
CAPITULO 2.....	19
1.4.5 El trabajo: dimensiones objetivas y subjetivas	19
1.4.6 Sobre el trabajo en un call center	21
2. METODOLOGIA	24
2.1 Objetivos generales y específicos	24
2.1.1 Objetivo general	24
2.1.2 Objetivos específicos	24
2.3 Tipo de Estudio.....	24
2.4 Diseño	24
2.5 Variables	24
2.6 Muestra	25
2.7 Instrumento	25
2.7.1 Descripción.....	25
2.7.2 Estado del arte del Instrumento.....	27
2.8 Descripción de la experiencia	28
3. RESULTADOS.....	29
4. CONCLUSIÓN.....	50
5. Bibliografía y Referencias	53
7. Anexos.	56

Agradecimientos

En primer lugar quiero agradecer a mi familia, a mis padres; a mi papá que me apoyo desde el primer día, desde que me fui de mi pueblo y hasta el día que se fue. Que siempre me impulso a crecer y ser quien hoy soy. A mi mamá Inés por su apoyo incondicional, siempre.

A Jupi que me animo a volver, que confió en mí y que siempre está apoyándome.

A Martina y a Romina, mis amigas del alma.

A mi tutora, la Lic. Paula Sánchez Ayala, por su atención y excelente predisposición.

Al Lic. Facundo Morici por preocuparse y ayudarme siempre

A la Facultad de Psicología de la USAL, institución que desde el primer día me sentí como en casa y donde no solo aprendí los contenidos teóricos-prácticos sino también y por sobre todo la responsabilidad, dedicación y amor que como profesionales de la salud requiere.

En fin, familia, amigos, profesores que fueron referentes y ejemplos a seguir.

¡Gracias a todos ellos!



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial que se encuentran presentes el cargo de operador en el call center en una empresa de seguros de la Ciudad de Buenos Aires. Para dicho trabajo se realizó una investigación tipo descriptivo. En lo que respecta a la muestra, ésta estuvo constituida por 14 operadores, de los cuales 7 son varones y 7 mujeres. A nivel metodológico, se trata de una investigación de tipo cuantitativa en la que se utilizó como instrumento el cuestionario CoPsoQ PSQCAT v2, en su versión corta, el mismo cuenta con 15 dimensiones de evaluación que permiten dar cuenta de la exposición del trabajador a los factores de riesgo psicosocial. Los resultados a los que se arribó mostraron que los factores de RPST más críticos fueron: las exigencias psicológicas emocionales, el ritmo de trabajo, el sentido del trabajo, la inseguridad sobre el empleo, confianza vertical y calidad de liderazgo.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial – Call Center



1. INTRODUCCION

1.1 Presentación temática

Como se podrá observar más adelante, al día de hoy existen pocas investigaciones en Argentina que analicen las implicancias de los factores de riesgo psicosociales del trabajo en relación al tipo de organización laboral del call center. La mayoría de los trabajos que encontramos en Argentina profundizan en la temática de los RPST pero desde una perspectiva sociológica. De este modo dicha investigación nos permitirá analizar como impactan están estos factores de riesgo de este tipo de trabajos sobre la subjetividad de los operadores. Lo cual podría colaborar a mejorar la calidad de vida y también, porque no, la productividad de las empresas encargadas de ofrecer estos servicios

La presente investigación es de relevancia psicosocial porque pretende aportar mayor información sobre la situación actual de los trabajadores de call center en relación a los factores de riesgo tanto para la salud física, psíquica y social que este tipo de trabajo implica. Teniendo en cuenta el creciente incremento de las licencias por enfermedad mental que existen en estos ámbitos laborales, se estima que el agotamiento psíquico y físico es el resultado de una modalidad de trabajo poco saludable. De este modo también se pretende dar visibilidad a dicho fenómeno que en general las empresas suelen esconder. Desde la crisis económica de 2001 en Argentina, la atención telefónica se ha convertido en la principal y primer fuente de trabajo en jóvenes (Neffa et al., 2001; Del Bono & Henry, 2008; Del Bono & Bulloni, 2008). Muchos estudiantes para poder costear sus estudios acceden a este tipo de empleos, pero tras cierta cantidad de tiempo en el trabajo reconocen que su desempeño académico se ve afectado por estar «quemados» ante la exigencia que estos empleos les implica. El trabajo en los call center suele ser sumamente automatizado y guionado, los operadores están siendo monitoreados constantemente, como una suerte de panóptico donde todo lo que hacen y dicen es controlado: la cantidad de llamadas atendidas, el tiempo de logueo (en línea), duración de los llamados, etc.

Este trabajo pretende también demostrar las implicancias éticas y prácticas que están en relación con los factores psicosociales del trabajo y la actividad de los call

center. La ergonomía en estos últimos años ha demostrado que el contenido de las tareas, el modo en que los objetivos se encuentran definidos, y la forma en que el trabajo se organiza producen algunas veces dificultades, que incluso impiden, a los trabajadores el ejercicio de sus funciones. Esto provoca una situación en la cual el sufrimiento y la insatisfacción se convierten en parte de los resultados o consecuencias de «trabajar» (Daniellou, 1996, Dejours, [1980] 1990, Guerin et al. [1997] 2009).

1.2 Pregunta problema

Cuáles son los factores de Riesgos Psicosociales del Trabajo presentes en trabajadores de atención al cliente en *call center*.



1.3 Estado del conocimiento

A continuación se hará mención a algunas de las investigaciones que se han realizaron en los últimos años con respecto a los RPST asociados a las tareas de operador de call center.

Comenzaremos por nombrar el trabajo que el Doctor en Economía Julio Cesar Neffa. El mismo publicó, dentro del proyecto de investigación del Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET, un trabajo que se denominó: Los Riesgos Psicosociales del Trabajo (2015). En dicho libro el Dr. Neffa desarrolla los conceptos teóricos y metodológicos con los cuales se abordaron las investigaciones que él y su equipo había realizado años anteriores. Un año antes dicho autor presenta; “Una Metodología de abordaje para su evaluación y también la prevención” (2014), una investigación donde se habla de los RPST. En ésta investigación se observó que existía una gran resistencia tanto de los trabajadores como de las empresas para reconocer los riesgos que implican para la salud física y mental el tipo de organización que llevan a cabo las empresas. Estos riesgos fueron conceptualizados y evaluados a partir de la encuesta por ellos confeccionada tomado como base la encuesta de CoPsoQ PsQCAT. Uno de los datos más relevantes al que hace mención dicha publicación es que la variable “antigüedad” no es significativa para el sufrimiento de RPST ya que por ejemplo una persona recientemente incorporada también puede ser víctima de violencia laboral.

Otra publicación que comparte la misma línea teórica y metodología es la que se llevó a cabo en la ciudad de La Plata, por la Lic. Julia Cassini (2015), la investigación se titula; “Percepciones de los riesgos psicosociales en el trabajo: una experiencia con trabajadores no docentes de la ciudad de La Plata”. El objetivo principal fue indagar las percepciones que tienen los Trabajadores No Docentes de la UNLP acerca de los Factores de Riesgo Psicosociales en sus ámbitos de trabajo y su impacto en la salud física y mental. Dicha investigación utilizó el mismo instrumento de medición que la investigación anterior y además entrevistas grupales del tipo *Focus Group*. Los resultados más relevantes a los que llegaron fue que aquellos que su tarea era atención al público, identificaron RPST las exigencias emocionales de tener que dar calmar personas enojadas o coléricas, tener que responder con rapidez y muchas veces por sus medios y no por los que la Universidad debía dar. Otro dato importante es que una

cantidad significativa de trabajadores manifestaron no tener expectativas de ascenso, ya que o han accedido a los puestos más altos de la categorización no docente, no creen en la transparencia de los concursos o no piensan que puedan ascender porque han tenido conflictos con las autoridades.

Otro dato importante se observó en la investigación de Nussbold (2015), la cual tenía como objetivo el análisis de la actividad en dos centros de atención telefónica en la Argentina. Buscaba una comprensión de la relación entre la organización del trabajo, el contenido de las tareas y las consecuencias para los trabajadores, en particular para aquellos que trabajaban como operadores de call center. Esta investigación es de suma relevancia para el trabajo que nos proponemos realizar ya que aporta datos que no justamente no habían hasta el momento dado que hay pocos trabajos desde esta perspectiva en Argentina.

Alguno de los resultados a los que arribó hace alusión a las condiciones y medio de trabajo, se observó que en los call center suele haber poco espacio entre los boxes de trabajo, poca luz, hacinamiento y contaminación excesiva de ruido. Uno de los principales problemas de la organización del trabajo en call center es que pone al operador en una situación en que lo importante es que la llamada sea breve y el usuario quede satisfecho. El foco y la prioridad no están puestas en resolver el problema de quien llama sino en tener una buena calificación por parte del usuario ya que este debe puntuarlo, el sueldo del operador suele estar sujeto a estas calificaciones. Los tiempos en línea, el tiempo que el operador usa para ir al baño, almorzar, el horario en el que llega y se va esta milimétricamente controlado por los supervisores. Concluye que todos estos factores provocarían serios problemas no solo físicos sino también psíquicos, la presión a la que estos operadores están sometidos sumados a la calidad de trabajo a la que se enfrentan diariamente resulta un factor de riesgo psicosocial sumamente importante.

Del mismo modo una investigación llevada a cabo en la Universidad central de Venezuela por Caraballo & Arias (2015), denominada *“Identificación y evaluación de factores de psicosociales laborales en un centro de atención de llamadas”*, aplico el mismo instrumento que se aplicara en esta investigación, el COPSOQ 2: ISTAS y observo que inseguridad, apoyo social, liderazgo y exigencias emocionales fueron las demisiones más destacadas. Las *exigencias emocionales* se la relacionaron con la rapidez que debe trabajar y donde las reacciones emocionales que deben ser

disimuladas. La dimensión *inseguridad* va más allá de la inseguridad contractual e incluye la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y movilidad funcional y/o de departamento contra la voluntad de los trabajadores. “*Apoyo social y calidad de liderazgo*” evalúa las habilidades de los superiores para dirigir el trabajo y el apoyo que se puede recibir de éstos y de los compañeros. Además incluye la definición de las tareas y el suministro de información adecuada y a tiempo.

También se pudo observar en el trabajo que se llevó a cabo como trabajo de tesis doctoral de García (2014), denominado “*Riesgos psicosociales en los teleoperadores de una empresa de contact center de Guayaquil*”. Los datos a los que se arribó fueron los siguientes: Con respecto al factor carga de trabajo, este factor se encontró por encima de lo que sería una situación adecuada, en referencia a la presión y exigencia de rapidez en el ritmo del trabajo, mostrando un riesgo muy elevado. En cuanto a la autonomía decisional fue otro factor de riesgo a destacar ya que los operadores no podían resolver los inconvenientes solos, siempre debían informar a sus supervisores y esperar una orden. Con respecto a la carga de trabajo la mayoría de los encuestados consideró que la carga de trabajo era injusta y que no solo debían mantener un ritmo acelerado de trabajo para alcanzar las metas de productividad, sino que requieren memorizar y realizar un esfuerzo de atención en la mayor parte de su jornada laboral. Los resultados obtenidos en esta investigación evidenciaron la existencia de factores de riesgos psicosociales que podrían ser los causantes del nivel alto de estrés que presentan los teleoperadores.

Otro artículo que cabe misionar es sobre el trabajo que se está haciendo en el marco del Plan “*Situaciones de acoso en los procesos de trabajo: aproximación a homogeneidades y diferencias en organizaciones públicas y privadas*” como parte de la beca doctoral CONICET. Cebey (2010), se propuso en su trabajo de investigación: “*Funciones, expectativas y riesgos psicosociales del trabajo contemporáneo*” identificar y analizar los factores subjetivos, interaccionales y organizacionales comprometidos en la producción de situaciones de acoso dentro del trabajo. En dicho trabajo se relaciona esta situación con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. La precariedad en el trabajo promueve dos factores, el primero es el *agotamiento afectivo* donde lo que se explota y de lo que se sirve es de la emoción del sujeto. Y el segundo factor es la *vulnerabilidad* que se experimenta a través de la sistemática flexibilidad y

falta de protección de sus derechos. Habla de violencia laboral como todas aquellas circunstancias relacionadas con el trabajo en la que se presentan desafíos –explícitos como implícitos- a la seguridad, bien estar o a la salud de los trabajadores donde los ejes relacionados con agostamiento afectivo, falta de autonomía y la precarización son entendidos como factores de riesgo. Como así también el agotamiento afectivo que serían producto de tareas que implican la transferencia de emociones y sentimientos – aquellos con usuarios, clientes- como de trabajos cognitivos – de carga intelectual- o, de esfuerzo de los sentidos. En esto la autora hace alusión al trabajo de call center, la presencia constante de estímulos auditivos como por la presión de que en cada llamada atendida debe respetar a raja tabla los criterios de calidad y satisfacción para el cliente, sino también la cantidad de llamados atendidos como del tiempo que cada uno de estos llamados debe llevar.

En otra investigación realizada en la Universidad El Bosque Neisa & Colorado (2010), titulado “*Factores de riesgo psicosociales asociados al cargo de teleoperador*”. El objetivo era evaluar, identificar y clasificar los factores de riesgo psicosocial que se encuentran presentes en el cargo de teleoperador de una empresa que presta servicios de atención al cliente de la ciudad de Bogotá. El instrumento utilizado para la evaluación fue el Cuestionario para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Las principales conclusiones que se resaltaron en este estudio y relevantes para el trabajo que me propongo realizar fue la percepción de los participantes en cuanto a las condiciones del trabajo y la forma como se percibían estas condiciones, lo cual dio como resultado ser un factor de alto riesgo. La dimensión *carga mental* también se encontraba en un nivel alto de riesgo. Y se comprobó que la exigencia de trabajo, la producción de resultado bajo presión y la sobrecarga de trabajo generaba una percepción de esfuerzo superior a las propias capacidades frente a las exigencias de la tarea.

Así mismo una investigación que también se considera relevante para este trabajo; Rivadenerira, (2014), plantea la hipótesis de que los Factores de Riesgos Psicosociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del contact center ventas en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en Quito. En dicha investigación se utiliza el mismo instrumento que nos proponemos utilizar en esta investigación, el cuestionario COPSOQ Itas 21 para lo que es la indagación sobre los

Riesgos Psicosociales del trabajo. Se identificaron de las 20 dimensiones que mide el cuestionario Ista 21 seis factores de riesgo psicosocial: doble presencia, esconder emociones, influencia, control de los tiempos, previsibilidad e inseguridad sobre el futuro pero la hipótesis no pudo comprobarse ya que el personal investigado si bien se encontraba expuesto a importantes niveles de factores de riesgo psicosociales, estos no influían en su satisfacción laboral.



1.4 Marco Teórico

CAPITULO 1

1.4.1 Introducción a los Factores de Riesgo Psicosocial del Trabajo

La problemática acerca riesgos psicosociales del trabajo han sido abordados en diferentes investigaciones en América Latina, debido principalmente a la situación de precarización del trabajo. Muy recientemente una publicación de Neffa (2015) sobre los Riesgos Psicosociales del Trabajo, en adelante RPST, proponen debatir acerca de la importancia de tener en cuenta los modos de organización que las diferentes instituciones de trabajo tienen y como eso impacta en la vida del trabajador. Coutrot (2013) refiere que los RPST son todos aquellos riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan.

Los factores intervinientes en los RPST son estresantes para el sujeto y generan modificaciones tanto en el aspecto cognitivo, emocional y la conductual del individuo. Lo cual pueden ser motivadores de cuadros psicopatológicos. La OIT (1984) en un propone la siguiente definición:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, por medio de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (p. 3)

Tiempo más adelante se incluye una de las primeras listas sobre cuáles pueden ser tales factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico OIT (1986) p. 5

En otro documento importante relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). En el mismo se expone que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador.

Nos detendremos a continuación en los tres aspectos del modelo de Karasek y Johnson (1986) que se basa en las demandas psicológicas, control y apoyo social. Según Sofía Vega Martínez (2001), las **demandas psicológicas**:

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

Respecto al control:

Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas. El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado. Según Karasek, se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

Por último, **el apoyo social** permitiría aumentar la habilidad para lidiar con una situación de estrés constante. Resulta un moderador del efecto del estrés sobre la salud. Explica la guía de buenas prácticas del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2001):

Jeffrey V. Johnson, en el 86, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud. El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los

compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental. Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

1.4.2 Factores Organizacionales

Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo con implicancias emocionales para los trabajadores. O también como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, sus contextos sociales y organizacionales (Cox y Griffiths, 1996; Jiménez Moreno B. y Báez C. 2013). También puede ser entendido como las condiciones presentes en una situación laboral, es decir: el contenido del trabajo y la realización de la tarea, que pueden afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (Martín Daza y Pérez Bilbao, 1997; Jiménez Moreno B. y Báez C. 2013).

Se identificaron tales factores se propusieron una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en la Tabla nº 1 (Roozeboom, M. et al, 2008)

Tabla nº 1 Listado de Factores Organizacionales

FACTORES ORGANIZACIONALES	
<i>Política y Filosofía de la Organización</i>	Relación Trabajo/Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
<i>Cultura de la Organización</i>	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
<i>Relaciones Industriales</i>	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos

FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Tabla 1 Listado de Factores Organizacionales que intervienen en el bienestar laboral y en la calidad de vida del trabajador.

Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales, cuando tales condiciones son adecuadas o positivas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales, niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores generan mayor experiencia y competencia profesional (Mintzberg, 1993).

Es decir entonces que las formas controladas y acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, las condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. Ahora, cuando estos no están controlados y no son los acertados, dichos factores pueden ser negativos tanto para el trabajador como para la organización. Por tanto los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas. Es por eso que será conveniente distinguirlos, los factores psicosociales de riesgo de los factores psicosociales organizacionales.

1.4.3 Factores psicosociales de riesgo

Pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, es decir son disfuncionales. Cuando